

Prosedur Operasional Standar CC Pegadaian
Pengendalian Informasi Terdokumentasi

Tanggal Berlaku : 25 September 2025

Kode Dokumen : SUP.PGDN.01.05

Revisi : 01

Dibuat oleh,	Diperiksa oleh,	Disetujui oleh,
		
Nama : Gadhang Pangenggar	Nama : Franskel Wawan Ardiansyah	Nama : Rosyid Hamidi
Jabatan : Staff	Jabatan : Kepala Departemen Contact Center	Jabatan : Kepala Divisi Jaringan & Operasional
Tanggal : 25 September 2025	Tanggal : 25 September 2025	Tanggal : 25 September 2025

Prosedur Operasional Standar CC Pegadaian
Pengendalian Informasi Terdokumentasi

Tanggal Berlaku	: 25 September 2025
Kode Dokumen	: SUP.PGDN.01.05
Revisi	: 01

1. Rujukan

- 1.1. Klausul 7.5.1 ISO 9001:2015 Umum
- 1.2. Klausul 7.5.2. ISO 9001:2015 Membuat dan Memperbarui
- 1.3. Klausul 7.5.3 ISO 9001:2015 Pengendalian Informasi Terdokumentasi

2. Tujuan

- 2.1. Mengendalikan dokumen Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Prosedur serta Kebijakan Layanan.
- 2.2. Memastikan bahwa dokumen yang digunakan telah disosialisasikan dan didistribusikan kepada pihak - pihak terkait.

3. Ruang Lingkup

- 3.1. Ruang lingkup dari proses pengendalian informasi terdokumentasi ini adalah mulai dari proses pengajuan dokumen (penambahan, perubahan, maupun pengurangan) sampai dengan pendistribusian nya, baik dokumen internal maupun eksternal.
- 3.2. Prosedur ini mengatur alur Dokumen meliputi Pedoman Mutu, Manual Operasi, SOP, IK, Form dan Standar.

4. Pihak Terkait

- 4.1. Kepala Divisi
- 4.2. QMR
- 4.3. *Deputy* QMR/Manager Operation
- 4.4. Document Control/Area
- 4.5. *User*/Pemilik dokumen
- 4.6. Operasional

5. Kebijakan Umum

- 5.1. Dokumen berlaku untuk seluruh layanan *Contact Center* Pegadaian.
- 5.2. *Document Control* Pusat akan mendistribusikan Dokumen yang baru kepada *Document Control* di masing-masing Area dan kemudian *Document Control* Area mendistribusikannya kepada pihak terkait.
- 5.3. Pengurangan dokumen cukup melampirkan MPR saja (dokumen yang dikurangi disertakan jika dibutuhkan).

Prosedur Operasional Standar CC Pegadaian
Pengendalian Informasi Terdokumentasi

Tanggal Berlaku	: 25 September 2025
Kode Dokumen	: SUP.PGDN.01.05
Revisi	: 01

- 5.4. Dokumen disetujui jika MPR sudah ditanda-tangani oleh pihak terkait dan jika dokumen tidak disetujui, cukup diinformasikan melalui email.
- 5.5. Kata-kata CC Pegadaian di akhir judul formulir merupakan identitas formulir yang digunakan di ruang lingkup SMM CC Pegadaian. Kata-kata CC Pegadaian pada formulir tidak perlu dituliskan kembali jika formulir tersebut dituliskan pada formulir yang sudah memiliki identitas CC Pegadaian di belakang judulnya, contohnya adalah pada Prosedur Operasi Standar CC Pegadaian, Instruksi Kerja CC Pegadaian, Daftar Dokumen Aktif CC Pegadaian.
- 5.6. Waktu implementasi ditentukan oleh pemilik dokumen.

6. Definisi dan Singkatan

- 6.1. IK singkatan dari Instruksi Kerja
- 6.2. SOP singkatan dari Standar Operational Prosedur
- 6.3. QMR atau *Quality Management Representative* yaitu seorang anggota manajemen yang ditunjuk untuk memastikan proses-proses yang dibutuhkan dalam SMM ditetapkan, diterapkan dan dipelihara.
- 6.4. MPR adalah Memo Permintaan Perubahan/Penambahan/Pengurangan.
- 6.5. DC adalah *document control*.
- 6.6. SMM adalah Sistem Manajemen Mutu.
- 6.7. Operasional adalah Divisi/Departemen yang berhubungan dengan pengelolaan operasional layanan *Contact Center* dan *Backend Support*
- 6.8. *User* adalah divisi/departemen pemilik dan pembuat dokumen yang akan disahkan, contohnya: Support, HR Dept. *IR and Administration*, *Dept. Invoice to Pay*, dll.
- 6.9. *Hardcopy* adalah salinan dokumen berbentuk kertas / fisik.

7. Indikator Kinerja Prosedur

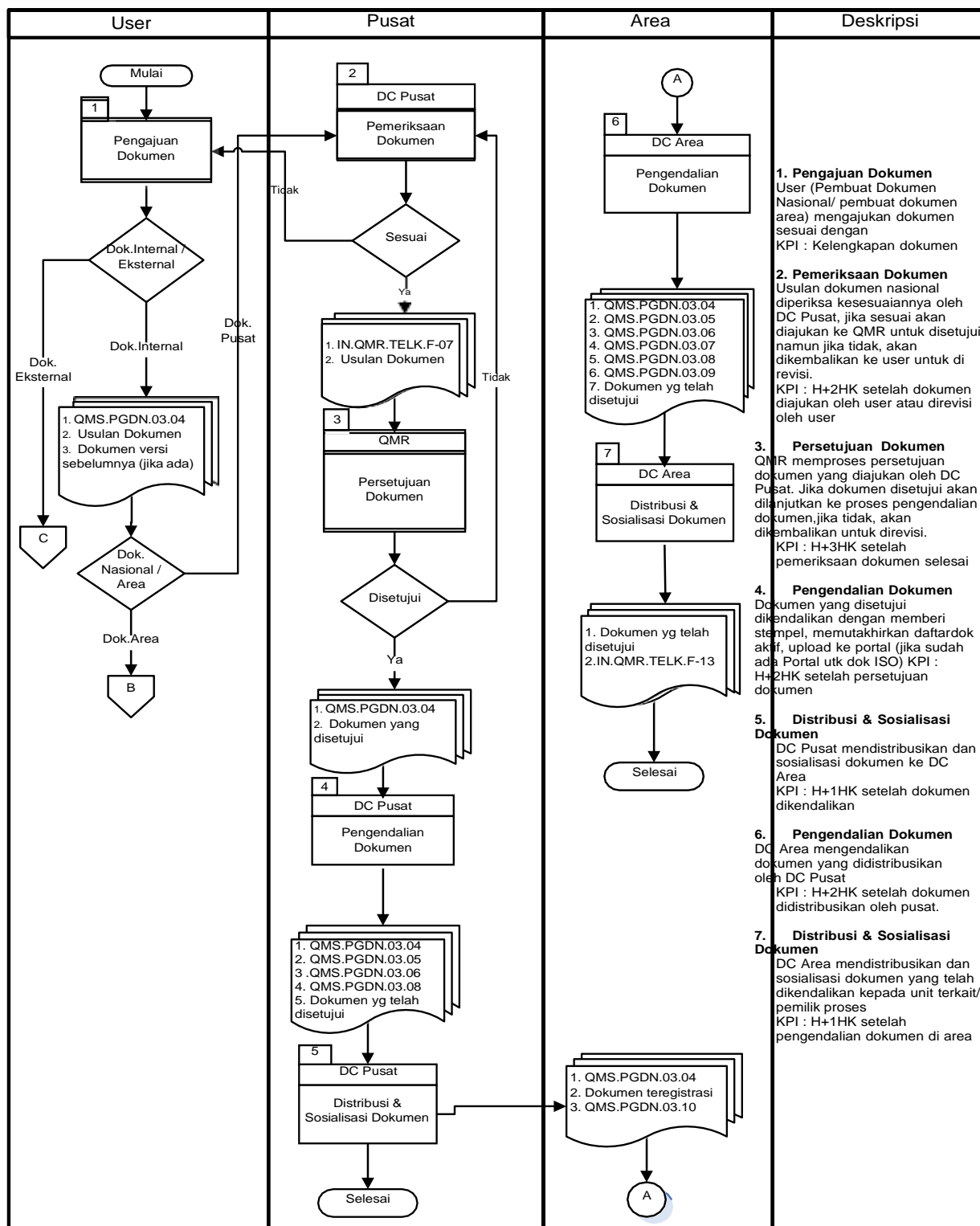
- 7.1. Dokumen di registrasikan sesuai dengan waktu dan prosedur yang telah ditetapkan.
- 7.2. Dokumen didistribusikan ke pihak-pihak yang terkait.

Prosedur Operasional Standar CC Pegadaian
Pengendalian Informasi Terdokumentasi

Tanggal Berlaku : 25 September 2025
Kode Dokumen : SUP.PGDN.01.05
Revisi : 01

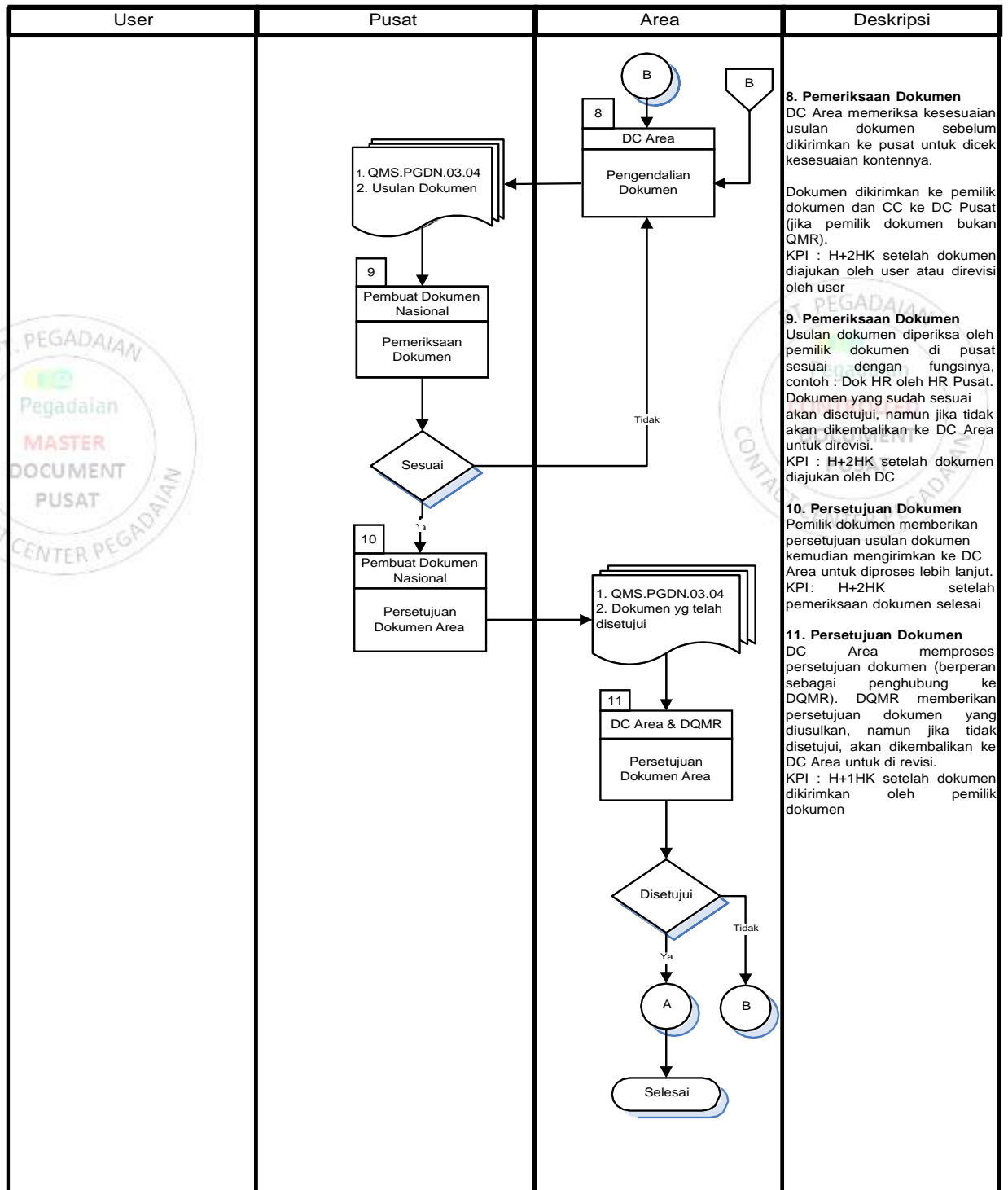
8. Rincian Prosedur (Aliran Proses)

8.1 Diagram Proses



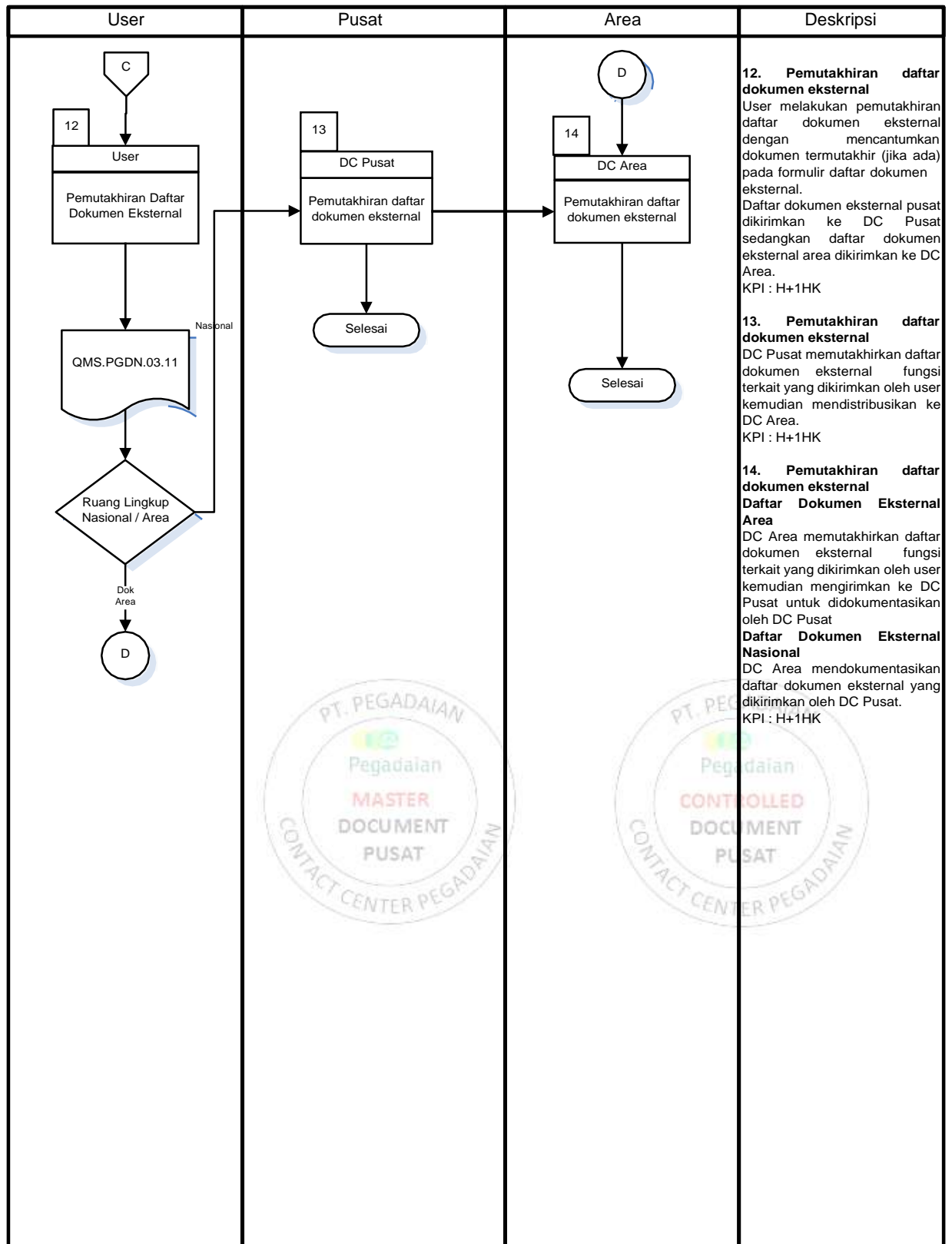
Prosedur Operasional Standar CC Pegadaian
Pengendalian Informasi Terdokumentasi

Tanggal Berlaku : 25 September 2025
Kode Dokumen : SUP.PGDN.01.05
Revisi : 01



Prosedur Operasional Standar CC Pegadaian
Pengendalian Informasi Terdokumentasi

Tanggal Berlaku : 25 September 2025
Kode Dokumen : SUP.PGDN.01.05
Revisi : 01



Prosedur Operasional Standar CC Pegadaian
Pengendalian Informasi Terdokumentasi

Tanggal Berlaku : 25 September 2025
Kode Dokumen : SUP.PGDN.01.05
Revisi : 01

9. Instruksi Kerja Pendukung

- 9.1. QMS.PGDN.02.01 Pengendalian Informasi Terdokumentasi
9.2. QMS.PGDN.02.02 Monitoring Proses Sistem Manajemen Mutu

10. Dokumen / Rekaman Pendukung *

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	Form MPR Dokumen	3 Tahun	DC Area
2	Daftar Dokumen Internal Aktif	Selama PKS	DC Area
3	Daftar Distribusi dan Penarikan Dokumen	3 Tahun	DC Area

*) dokumen bisa berupa dokumen-dokumen yang telah ditetapkan pada SMM ataupun di luar SMM yang mendukung prosedur operasional standar terkait.

11. Aplikasi Pendukung

-

12. Catatan

13. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
1	25 September 2025	Perubahan tandatangan dan nama pembuat
2		
Dst.		